

**SLC** - **CGIL**  
**FISTel** - **CISL**  
**UILCOM** - **UIL**

Sindacato **Lavoratori Comunicazione**  
Federazione **Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
Unione Italiana **Lavoratori della Comunicazione**

---

## **Ipotesi di PIATTAFORMA Per il rinnovo del CCNL TELECOMUNICAZIONI 2015-2017**

Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil con il presente documento danno avvio alla fase di rinnovo del Contratto Nazionale di Lavoro per il personale esercente attività di telecomunicazioni con le modalità contenute nel vigente CCNL per il coinvolgimento di tutti i lavoratori, delle loro Rappresentanze aziendali, delle strutture sindacali a tutti i livelli.

### **Premessa**

E' necessario sviluppare un quadro di Relazioni Industriali che consenta di superare le criticità emerse in tema di sistema contrattuale, confermando la validità del Contratto Nazionale di Lavoro quale strumento di regolazione generale del lavoro, di salvaguardia del potere di acquisto delle retribuzioni e redistribuzione della ricchezza prodotta per l'insieme delle aziende dove non si realizzi la contrattazione di secondo livello.

Le sfide da affrontare derivano da una competizione sempre più globale e mercati sempre più aperti, da un livello di innovazioni tecnologiche che richiedono sempre maggiori investimenti, da un aumento dei "volumi" prodotti accompagnati da una riduzione significativa dei ricavi determinata da modifiche regolatorie e da dinamiche concorrenziali.

Tali modificazioni stanno producendo cambiamenti strutturali sul piano economico generale dal punto di vista della gestione dell'impresa con forti ricadute sociali e sul lavoro.

In un settore quale quello delle TLC che può e deve essere trainante per lo sviluppo economico e sociale del Paese attraverso quanto previsto dall'Agenda Digitale e dai piani Europei, queste sfide non possono essere vinte perseguendo la deregolamentazione e lo sfruttamento delle risorse e delle persone ma sviluppando una competizione basata sulla qualità del fattore lavoro, su quella della qualità del servizio reso ai clienti, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto che richiedono sempre più sviluppo ed aggiornamento continuo delle professionalità e un maggiore coinvolgimento dei lavoratori e degli imprenditori.

Nonostante alcuni segnali di un possibile ripresa economica del Paese si inizino ad intravedere, questi sono ancora troppo deboli e discontinui per consentire una crescita dei ricavi del settore delle TLC, rendendo impossibile affermare che siamo usciti dalla lunga crisi che ha attraversato questi anni, che sta ridefinendo e ridimensionando il settore.

In quest'ambito le sempre più evidenti integrazioni fra IT e TLC stanno disegnando la crescita del comparto ICT, vero approdo finale delle trasformazioni in atto, processo che richiede un adeguamento dei perimetri contrattuali, adeguandone le normative a quelle nuove professioni che si

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296  
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875

stanno sviluppando, rispondendo in tale modo alle necessità di quelle imprese e di quei lavoratori che stanno generando il primo nucleo del settore ICT.

La bassa crescita che contraddistingue l'attuale fase economica non consentirà di invertire il trend dell'elevato tasso di disoccupazione del nostro Paese, che resterà quindi la vera piaga da combattere; per questo vanno assunte tutte le politiche contrattuali che puntino al consolidamento ed al rilancio dell'occupazione nel settore.

Per questi motivi è necessario sviluppare politiche di "filiera" in grado di valorizzare una sfida basata sull'innovazione e la qualità che contrastino quelle politiche che hanno caratterizzato l'attuale momento, totalmente incentrate sulla riduzione del costo del lavoro e sulla compressione dei diritti.

La trasformazione verso il digitale della Pubblica Amministrazione e lo sviluppo delle reti di nuova generazione consentono di ipotizzare politiche che mettano al centro la qualità della produzione contrastando i fenomeni di forte deregolamentazione che hanno prodotto lo sviluppo di sistemi a bassa qualità con l'emersione di lavoro irregolare.

Tutti questi processi possono essere accompagnati solamente con una strumentazione contrattuale forte e, nello stesso tempo, rinnovata per rispondere al meglio alle grandi sfide che attendono il settore. Una regolamentazione contrattuale basata su un sistema di Relazioni Industriali sempre più partecipative e di indirizzo per lo sviluppo, per l'estensione e la qualificazione della contrattazione di secondo livello cui assegnare maggiore responsabilità e compiti anche alla luce degli incentivi fiscali che il Governo dovrà mettere a disposizione.

E' necessario procedere alla semplificazione strutturale e normativa del testo contrattuale, divenuto per stratificazioni troppo complesso e spesso incomprensibile, per migliorare l'utilizzo del CCNL, la sua efficacia ed esigibilità. In quest'ambito una puntuale trasposizione dei contenuti dell'accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014 rappresentano l'opportunità per garantire processi condivisi, democratici e di responsabilità delle imprese anche attraverso la definizione di opportune sanzioni.

### **Relazioni Industriali, Sindacali, Partecipazione e Consultazione.**

Appare fondamentale innovare il sistema relazionale sia sul piano nazionale sia, soprattutto, sul piano aziendale nel quale si giocheranno le partite più importanti del confronto per migliorare la qualità del lavoro, dell'occupazione e della produttività.

In questo senso gli strumenti relazionali devono evolvere per coinvolgere sempre di più il lavoratore a partire dai confronti preventivi sui piani industriali, finanziari e gestionali dell'impresa, consentendo di attuare processi di confronto e consultazione finalizzati ad una loro condivisione.

In coerenza con ciò si dovrà riequilibrare, nelle aziende a rete, la tendenza ad accentrare i rapporti a livello centrale rivitalizzando il livello regionale delle relazioni attraverso l'attribuzione di specifiche competenze.

Va consolidata ed implementata l'attività del "Forum" contrattuale per rendere il lavoro da questo prodotto una risorsa da cui partire nella gestione delle trattative aziendali.

Al fine di produrre un miglioramento complessivo dell'attività di filiera nel settore del Customer ed in quello delle attività di rete è necessario implementare modelli partecipativi più incisivi, attraverso l'istituzione di organismi di certificazione "etico-sociale-qualitativa" che consentano una maggiore

qualificazione delle attività di filiera attraverso l'assegnazione di appalti a soggetti qualificati e responsabili.

In questo contesto va migliorata e resa maggiormente esigibile l'informazione aziendale, procedendo a definire con chiarezza il concetto di consultazione delle rappresentanze dei lavoratori per migliorare complessivamente il processo di coinvolgimento, che non può che essere basato su regole chiare ed esigibili.

Per questo si deve procedere alla semplificazione del testo del CCNL, allo sviluppo di uno strumento di monitoraggio e valutazione della contrattazione aziendale, alla rivisitazione del capitolo sulle RSU a seguito di quanto introdotto dal Testo Unico sulla Rappresentanza.

## **Formazione**

Il tema della formazione è divenuto ormai strategico e lo sarà sempre di più per i lavoratori e per le imprese sul piano della qualità del lavoro, su quello della prestazione stessa e della professionalità, sul piano dell'occupabilità nelle diverse fasi del lavoro della persona e dell'andamento dell'impresa.

Il capitolo della formazione deve essere rivisto in quest'ottica attraverso un coinvolgimento dei lavoratori e delle loro rappresentanze sia a livello nazionale che aziendale.

In questo senso:

- Va migliorato l'ente bilaterale per formazione, implementandolo per diventare lo strumento che garantisca la formazione permanente e la riconversione del personale verso le nuove competenze necessarie alle aziende e al settore individuando anche apposite forme di finanziamento.
- Va introdotta una soglia minima obbligatoria annuale di formazione su piani condivisi, definendo un luogo di confronto preventivo sui piani di formazione aziendale.
- Va istituita la figura del delegato alla formazione.

## **Diritti, Tutele, Normative**

E' necessario, nell'ambito della Responsabilità Sociale dell'Impresa, affrontare i temi del bilanciamento delle esigenze personali e familiari con quelle del lavoro per il miglioramento della qualità di vita ma anche del lavoro stesso.

In questo senso affrontare i temi dello smart working, del lavoro flessibile, del telelavoro, di miglioramento delle norme dei congedi e dei permessi per gestire i problemi familiari significa dare risposte alle persone ma anche ritorni per la produttività ed evitare fenomeni di assenteismo.

Inoltre, una revisione della normativa generale per quegli aspetti che hanno trovato una errata applicazione o interpretazioni difformi è la condizione per una gestione qualificata delle imprese.

Per questi motivi si richiede:

- Congedo parentale: modalità di fruizione su base oraria, possibile cumulabilità con riposi per allattamento e con ulteriori permessi frazionati in caso di figli con handicap.

- Permessi in caso di ricovero del neonato (da 0 a 3 anni) retribuiti al 30% per un massimo di 30 giorni.
- Disciplina delle “ferie solidali”.
- Istituzione di una commissione che analizzi i dati relativi allo stress da lavoro correlato e le condizioni reali di attività dei call center per proporre soluzioni in grado di conciliare le esigenze aziendali e la qualità della vita del personale coinvolto.
- Identificare le patologie per le quali si richiede un maggiore comparto (art. 36 comm.15 vigente CCNL)
- Introduzione di permessi a recupero per favorire la partecipazione ad iniziative di volontariato.
- Smart working, introduzione di una normativa specifica che definisca le linee guida e consenta di attivare una formazione specifica su manager e rsu.
- Part-time: come previsto dalla legislazione vigente è necessario procedere al pagamento delle ore di supplementare con le incidenze sulla retribuzione differita e indiretta, procedendo a individuare soluzioni per colmare i mancati pagamenti registrati nel triennio precedente. Rivisitazione della norma sul consolidamento delle ore di supplementare per adeguarle alla realtà lavorativa assegnando alle RSU il compito preciso di monitorarne l’andamento per verificarne l’esigibilità.
- Estensione *erga omnes* della sanità integrativa contrattuale con costo interamente a carico aziendale e rivisitazione delle prestazioni erogata con corresponsione della differenza economica nei confronti di quelle aziende già coperte da fondi sanitari aziendali.
- Conferma della disciplina prevista dagli artt. 4,5 e 24 della Legge 223\91 per tutto il personale dipendente a prescindere dalla data di assunzione.
- Conferma del sistema di tutele previste dal CCNL in materia di progressività e proporzionalità delle sanzioni anche per i nuovi assunti.
- Inserire una data certa entro cui procedere al pagamento delle retribuzioni.
- Interventi sulle stratificazioni normative per semplificare e rendere esigibile l’interpretazione contrattuale.
- Di rendere obbligatoria la costituzione delle commissioni paritetiche pari opportunità definendone le relative competenze e modalità operative al fine di eliminare qualsiasi discriminazione legata alla condizione delle/del lavoratrici / lavoratori.
- Di rendere obbligatoria la costituzione delle commissioni paritetiche ambiente e sicurezza assegnando loro compiti e prerogative anche nei confronti di attività gestite in appalto.
- Rivedere l’inquadramento del personale con l’inserimento delle nuove professionalità inerenti il comparto dell’ICT.
- Modificare l’articolo 3 punto 11 inserendo le strutture territoriali in assenza di RSU.

## **Appalti**

L’articolo 53 ha evidenziato molti limiti nella gestione delle vertenze soprattutto per l’autoreferenzialità con cui si è proceduto a disciplinarne i contenuti.

Inoltre il DDL “appalti” ha introdotto le c.d. “clausole sociali” per il cambio di appalto delle attività di call center.

In quest’ambito è necessario definire modalità e condizioni con cui il rapporto di lavoro continuerà con il nuovo fornitore di servizi.

Tale normativa consegna alle parti una occasione fondamentale per ridefinire nel complesso la modalità di ricorso agli appalti. In quest’ambito andrebbe anche implementato il contenuto dell’art.

Affiliazione ad	SLC	-	Tel. 06-42048212	Fax 06-4824325
UNI	FISTel	-	Tel. 06-87979200	Fax 06-87979296
Union Network International	UILCOM	-	Tel. 06-8622421	Fax 06-86326875

53 passando da un'autocertificazione ad un sistema di certificazione delle imprese fornitrici di servizi realizzata attraverso un organismo paritetico composto da committenza, aziende fornitrici dei servizi e organizzazioni sindacali sotto l'egida del Ministero del lavoro. L'organismo dovrà estendere la sua attività anche nei confronti di aziende non ricomprese nel perimetro del contratto TLC.

La certificazione, che dovrà valutare la responsabilità etica e sociale dell'impresa nonché la coerenza dei suoi comportamenti, sarà una preconditione che le aziende dovranno porre per l'assegnazione dei lavori.

Il modello, da realizzarsi sulla scorta di quanto già realizzato in Francia con il "Label" o in altri paesi europei, sarà finalizzato a sostituire una competizione incentrata unicamente sul costo del lavoro verso una concorrenza che, mettendo il cliente al centro del processo aziendale, premi le aziende capaci di investire, innovare e gestire le risorse umane qualificandone professionalità e produttività.

Il processo di certificazione dovrà essere assegnato a un soggetto esterno, preferibilmente una università o istituzione pubblica.

### **Aumenti Economici**

La situazione e le prospettive economiche, dopo lunghi anni di crisi, sembrano aver avviato una fase favorevole. Questo migliora il clima di fiducia e crea le condizioni per riattivare un processo di aumento della domanda interna da realizzarsi anche per riattivare un processo di aumento della capacità di spesa delle famiglie.

In tale ambito il costo complessivo del rinnovo contrattuale dovrà attestarsi, per il triennio 2015-2017 al 7% e dovrà prevedere un incremento del versamento aziendale al fondo di previdenza integrativa "Telemaco".

Gli aumenti economici non potranno essere assorbiti da precedenti erogazioni unilaterali.